

# PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. ALUISIO MENDES)

Acrescenta dispositivos à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade de disponibilização de canais acessíveis e eficazes para congelamento e cancelamento de contratos de prestação de serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivos ao Código de Defesa do Consumidor, para garantir a possibilidade de cancelamento definitivo ou temporário de contratos por todos os canais de vendas e comunicação da empresa fornecedora.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

Art. 39-A. É vedado ao fornecedor condicionar o cancelamento definitivo ou temporário de contratos de prestação contínua de serviços à utilização exclusiva de atendimento telefônico ou presencial.

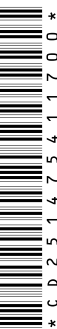
§ 1º Toda empresa que vende serviços e possui canais na internet deverá disponibilizar, nos mesmos meios digitais, opção clara, direta e acessível para cancelamento definitivo ou temporário de contratos.

§ 2º O consumidor terá o direito de escolher, entre os canais disponíveis, o meio pelo qual deseja solicitar o cancelamento contratual definitivo ou temporário, inclusive pelos mesmos canais utilizados para a contratação do serviço.

§ 3º É obrigatória a manutenção de canal de atendimento humano por telefone, sendo vedada a exclusividade de atendimento automatizado, por meio de assistentes virtuais ou formulários eletrônicos.

§ 4º O descumprimento do disposto neste artigo sujeita o infrator às penalidades previstas nesta Lei, sem prejuízo de outras sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



## JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei visa proteger os direitos dos consumidores em um contexto cada vez mais automatizado, onde o acesso a serviços humanos está sendo substituído por sistemas robotizados e canais restritivos.

É inaceitável que empresas, ao disponibilizarem serviços pela internet, não ofereçam os mesmos canais para congelamento, suspensão ou cancelamento de contratos. Tal prática fere os princípios da boa-fé, transparência e equidade nas relações de consumo, consagrados no Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a exclusividade de atendimento por meios robotizados, como assistentes virtuais e formulários eletrônicos, desumaniza o serviço e cria barreiras ao exercício pleno dos direitos do consumidor. Somos uma sociedade real, composta por pessoas com diferentes níveis de acesso e familiaridade com recursos digitais, e não podemos nos sujeitar a um atendimento 100% automatizado, que muitas vezes não resolve ou sequer compreende as reais demandas dos usuários.

O projeto, ao exigir a disponibilização de atendimento humano por telefone e a obrigatoriedade de canais acessíveis para cancelamento ou congelamento de contratos, busca equilibrar a modernização das empresas com o respeito à dignidade e aos direitos do consumidor.

Trata-se de uma medida de justiça, inclusão e cidadania, alinhada aos princípios constitucionais da defesa do consumidor e da dignidade da pessoa humana.

**Sala das Sessões, em 09 de abril de 2025**

**Deputado Federal Aluisio Mendes**

